

ServiceTonic

Gestión de contratos de
mantenimiento



Contenido

Contenido	2
1. Información general	3
1.1 Introducción	3
2. Crear el ID de cliente al que se le va a vincular el contrato	4
2.1 Informar el campo Id Cliente en el mantenimiento de contactos.	4
3. Creación de los contratos en la CMDB	6
3.1 Carga de la plantilla “Contracts”	6
3.2 Configuración de la página de CI	6
3.3 Definir que tickets se van a descontar o contabilizar en los contratos	7
3.4 Dar de alta un contrato	7
4. Configuración de los tickets para vincularlos con los contratos	10
4.1 Añadir el campo “Contabilizar” en el Diseño de páginas	10
5. Puesta en marcha	12
5.1 Edición del ticket	12
5.2 Consulta de los contratos	13
5.3 Consulta de los contratos desde el portal del usuario	16
5.3.1 Acceso a los contactos	16
5.3.2 Crear una vista para el portal de usuario	17
5.3.3 Añadir la vista en el portal de usuario	18
5.3.4 Acceso a los contratos desde el portal de usuario	19

1. Información general

1.1 Introducción

Con ServiceTonic es posible gestionar los contratos de mantenimiento de nuestros clientes, permitiendo definir los siguientes tipos:

- **Tickets:** número de tickets que se podrán abrir en ese contrato
- **Horas:** número de horas contratadas, de estas se irá restando el tiempo dedicado a cada ticket
- **Tiempo:** únicamente se podrán abrir tickets en el período de vigencia del contrato, independientemente las horas o tickets generados
- **Importe:** importe de dinero máximo que se puede cobrar por ese contrato

Con ServiceTonic es posible vincular el contrato de un cliente con sus tickets. Gracias a esta posibilidad, la empresa puede llevar un control de estos contratos, como son, por ejemplo, mantenimientos o bolsas de horas de sus clientes.

ServiceTonic consigue vincular el tiempo imputado en un ticket a un contrato, restando así el tiempo dedicado a ese cliente de su bolsa de horas, del número de tickets que puede consumir o de la configuración que haya decidido el administrador.

En el siguiente manual vamos a detallar como, el administrador, debe configurar la herramienta para que esa gestión sea posible, y como administrar los tickets vinculados a ese contrato.

Datos contrato

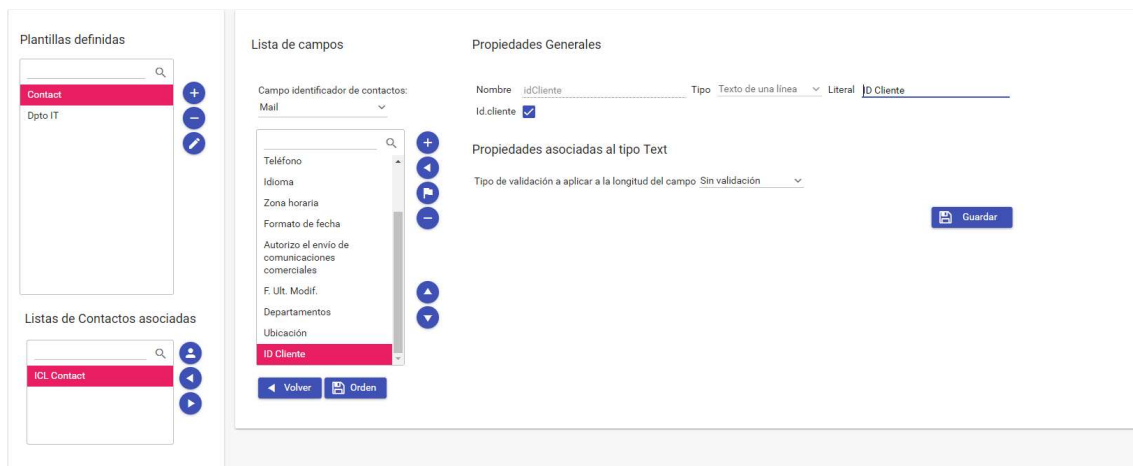
Gestión

ID cliente (*)	Mail cliente (*)	Mail propietario (*)
Inicio contrato (*)	Fin contrato (*)	Tipo de contrato (*) -- seleccionar --
Max. tickets	Tickets consumidos	% Tickets consumidos
Max. horas	Horas consumidas	% Horas consumidas
Max. importe	Importe gastado	% Importe gastado
Tickets del contrato		
Contabilizados		

2. Crear el ID de cliente al que se le va a vincular el contrato

El primer paso que se debe realizar es crear el campo del código de cliente, ya que la vinculación entre contrato y tickets se hará a través de este.

Para ello, se accederá a **Administración / Sistema / Administración de contactos** y se dará de alta un nuevo campo.



The screenshot shows the 'Administración de contactos' interface. On the left, there are sections for 'Plantillas definidas' (showing 'Contact' and 'Dpto IT') and 'Listas de Contactos asociadas' (showing 'ICL Contact'). The main area is titled 'Propiedades Generales' and contains the following fields:

- Nombre:** idCliente
- Tipo:** Texto de una línea
- Literal:** ID Cliente
- Id cliente:** ☒ (This checkbox is highlighted with a red box in the original image)
- Propiedades asociadas al tipo Text:**
 - Tipo de validación a aplicar a la longitud del campo:** Sin validación

At the bottom right, there is a 'Guardar' button. On the left side of the main area, there is a list of fields to be added, including 'Teléfono', 'Idioma', 'Zona horaria', 'Formato de fecha', 'Autorizo el envío de comunicaciones comerciales', 'F. Ult. Modif.', 'Departamentos', 'Ubicación', and 'ID Cliente' (which is highlighted).

Es importante marcar la opción **Id.Cliente**, ya que aquí se le indica a la aplicación que este será el campo que vinculará el ticket con el contrato.

Propiedades Generales



This is a close-up of the 'Id cliente' checkbox in the 'Propiedades Generales' form. The checkbox is checked, and the entire row is highlighted with a red box.

2.1 Informar el campo Id Cliente en el mantenimiento de contactos.

Una vez el campo del identificador del cliente está creado, debe informarse cada contacto; este puede ser el nombre de la empresa, su NIF, un código interno o cualquier información que sea común para la empresa, será el administrador quien decida que código poner.

Para ello, ir a **Herramientas / Contactos** y allí seleccionar el contacto al que se le quiere vincular con la empresa:

Mantenimiento de contactos

Datos Generales

Mail (*) carolina.david@servicetonic.com	Nombre Carolina	Apellido David	Teléfono 902902902
Ult. mod. contacto 08/07/2019 10:21	Departamentos Dpto IT	Ubicación Barcelona	ID Cliente B-12345678

Este identificador puede ser el nombre de la empresa, su NIF o un código interno, será el administrador quien decida que código poner.

13 items											
<input type="checkbox"/>	Mail	Nombre	Apellido	Teléfono	Ult. mod. contacto	Departamentos	Ubicación	ID Cliente	Idioma	Zona horaria	Formato de fecha
<input type="checkbox"/>	Alex.martinez@servicetonic.com	Alex	Martinez	333222111	08/07/2019 11:29	Dpto IT	San Sebastián	B-12345678	Español	Europe/Madrid	dd/MM/yyyy
<input type="checkbox"/>	carolina.david@servicetonic.com	Carolina	David	902902902	08/07/2019 11:22	Dpto IT	Barcelona	B-12345678	Español	Europe/Madrid	dd/MM/yyyy
<input type="checkbox"/>	nellymonterde@servicetonic.email	Cristina	Abril	123456789	08/07/2019 11:23	Dpto IT	Barcelona	Nombre de la empresa	Español	Europe/Madrid	dd/MM/yyyy
<input type="checkbox"/>	cristina.abril@servicetonic.com	Cristina	Abril	123456789	08/07/2019 11:26	Dpto RRHH	Barcelona	ID Empresa 001	Español	Europe/Madrid	dd/MM/yyyy
<input type="checkbox"/>	Diana.martin@servicetonic.com	Diana	Martin	123123123	08/07/2019 11:29	Dpto Secretaria	Madrid	ID Empresa 001	Español	Europe/Madrid	dd/MM/yyyy
<input type="checkbox"/>	jose.perez@servicetonic.com	Jose	Perez	902902902	08/07/2019 11:29	Dpto RRHH	Sevilla	ID Empresa 001	Español	Europe/Madrid	dd/MM/yyyy
<input type="checkbox"/>	Juan.lopez@servicetonic.com	Juan	López	902902902	08/07/2019 11:30	Dpto RRHH	Valencia	Nombre de la Empresa	Español	Europe/Madrid	dd/MM/yyyy
<input type="checkbox"/>	admin@servicetonic.com	Laura	Giralt	123456789	08/07/2019 11:30	Dpto Secretaria	Barcelona	B-12345678	Español	Europe/Madrid	dd/MM/yyyy
<input type="checkbox"/>	maria.vazquez@servicetonic.com	Maria	Vazquez	555444222	08/07/2019 11:30	Dpto IT	Madrid	Nombre de la Empresa	Español	Europe/Madrid	dd/MM/yyyy

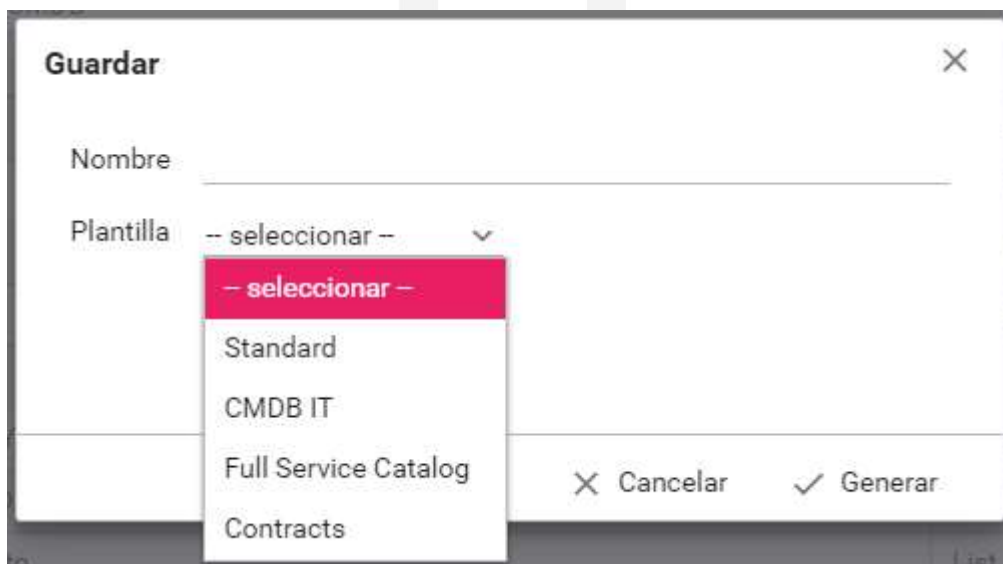
3. Creación de los contratos en la CMDB

Una vez ya existe un código identificador por cada cliente y, además, está vinculado con sus contactos, se debe configurar la CMDB para que, a la hora de generar el ticket, se pueda vincular con el contrato.

3.1 Carga de la plantilla “Contracts”

Cada contrato se corresponderá con un CI, por esta razón, cuando se necesite dar de alta un contrato, el administrador del sistema deberá dar de alta un CI con los datos del contrato. Para que esto sea posible, se deberá cargar la plantilla “contracts”.

En **Administración / Sistema / Administración CMDB**



3.2 Configuración de la página de CI

Se debe configurar la página de la creación del CI o del contrato, para ello, se accederá a **Administración / CMDB / Diseño de páginas** y se marcará la opción “Datos contrato”, a continuación, en el botón “actualizar”, el administrador deberá marcar la opción “La pestaña es visible”.

Gracias a este paso, al dar de alta un contrato o CI, se cargará la pestaña “Datos contrato” y ahí se configurará los parámetros del CI o contrato.

3.3 Definir que tickets se van a descontar o contabilizar en los contratos

Un ticket pasará a estar contabilizado o no en el contrato según el estado que le asigne el agente.


En **Administración / Service Desk / Nivles de servicio**, en Gestión de estados y prioridades se marcará la columna “Contabilizar en contrato” en el estado deseado.

Gestión de estados

Indique para cada estado si es un estado para el cual el ticket estará vigente y si se debe contabilizar para el cálculo del SLA.

Lista de estados:

Estado	Vigencia	Contabiliza SLA respuesta	Contabiliza SLA resolución	Calcular respuesta	Calcular resolución	Contabilizar en contrato	Actuación
Petición	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Privada ▾
Abierta	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Privada ▾
En espera usuario	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Pública ▾
Respondido usuario	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Pública ▾

 Guardar

De esta manera, cuando el agente le asigne el estado que tenga la casilla “Contabilizar en contrato” marcada, ese ticket ya pasará a contabilizarse en el contrato.

3.4 Dar de alta un contrato

Tal como se ha indicado anteriormente, ServiceTonic trata a los contratos como CI's dentro de la CMDB, y es abierto a todos los usuarios, únicamente debe activarse la opción y generar un nuevo tipo de CI.

Para ello, se deberá acceder a **CMDB / Crear CI / Tipo de CI** y seleccionar “Contrato”, de esta manera cogerá la plantilla de “Contracts” anteriormente cargada.

A la hora de dar de alta el CI, en “**Cabecera**”, se indicará:

- **Título del contrato:** será el nombre del contrato
- **Identificador:** identificador único e interno de ese contrato
- **Estado:** deberá ser “Activo”

El “**Acceso**” deberá ser “**Público**”, para que en el momento de la vinculación con un ticket este visible a los agentes.

En “**Datos contrato**” se configurarán los parámetros que definirán al contrato:

- **ID Cliente:** se indicará el identificador del cliente que se ha dado de alta previamente en Herramientas / contactos, deben ser exactamente iguales los dos identificadores de cliente
- **Mail cliente:** mail de contacto con el cliente, puede ser el usuario que dará de alta la mayoría de tickets o que llevará su gestión
- **Mail propietario:** mail del propietario del contrato, puede ser comercial
- **Inicio contrato:** fecha de inicio del contrato
- **Fin contrato:** fecha de la finalización del contrato
- **Tipo de contrato:**
 - **Tickets:** número de tickets que deberán ser tratados en este contrato
 - **Horas:** número de horas contratadas, de estas se irá restando el tiempo dedicado a cada ticket
 - **Tiempo:** únicamente se podrán abrir tickets en el período de vigencia del contrato, independientemente las horas o tickets generados
 - **Importe:** importe de dinero máximo que se puede cobrar por ese contrato
- **Max. Tickets:** en caso de haber seleccionado la opción “tickets”, definir el número máximo de tickets que se podrán abrir
- **Tickets consumidos:** tickets cerrados de ese contrato
- **% Tickets consumidos:** porcentaje de tickets cerrados de ese contrato
- **Max. Horas:** en caso de haber seleccionado la opción “horas”, definir el número máximo de horas disponibles en ese contrato
- **Horas consumidas:** total de horas consumidas en los tickets cerrados
- **% Horas consumidas:** porcentaje de horas consumidas en los tickets cerrados
- **Max. Importe:** importe máximo total disponible para abonar en ese contrato
- **Importe gastado:** total del importe ya gastado y contabilizado por los tickets cerrados
- **% Importe gastado:** porcentaje del importe máximo establecido
- **Tickets del contrato:**

- **Contabilizados:** total de tickets que se encuentran en el estado con la casilla "Contabilizar en contrato" marcada, y por lo tanto, ya se contabilizan en el contrato.
- **No contabilizados:** total de tickets vinculados a ese contrato y que están en estado diferente a los que tienen la casilla "Contabilizar en contrato" marcada.

Datos contrato		
Gestión		
ID cliente (*)	Mail cliente (*)	Mail propietario (*)
Inicio contrato (*)	Fin contrato (*)	Tipo de contrato (*) -- seleccionar --
Max. tickets	Tickets consumidos	% Tickets consumidos
Max. horas	Horas consumidas	% Horas consumidas
Max. importe	Importe gastado	% Importe gastado

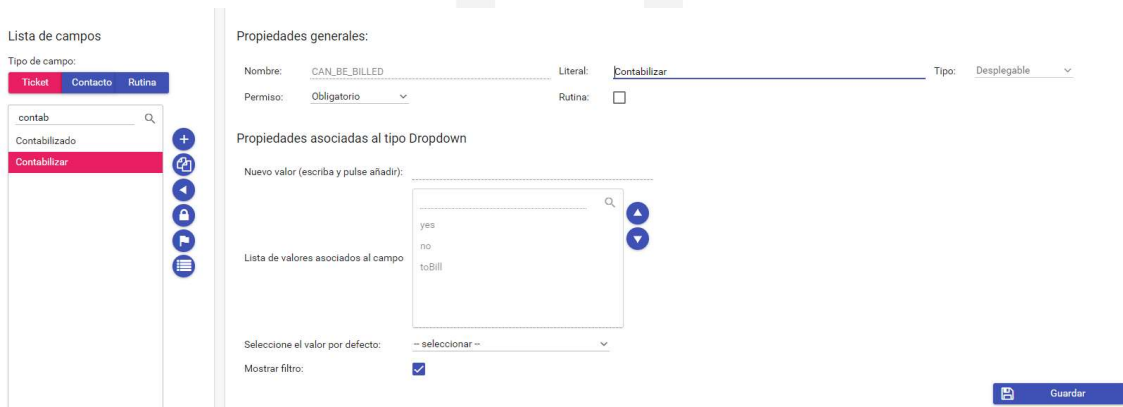
4. Configuración de los tickets para vincularlos con los contratos

El campo “contabilizar” que se mostrará en el ticket, indicará si ese ticket es:

- **En contrato:** ese tiempo dedicado al ticket, o el ticket mismo, pasa a contabilizarse en su contrato
- **No:** es un ticket que se deba vincular a ese contrato
- **En factura:** se generará una factura por el trabajo realizado en ese ticket, pero ServiceTonic no conectará con el sistema de facturación, únicamente es un campo indicador

El agente deberá indicar su valor para saber si ese ticket se debe vincular o no al contrato.

Este campo es un campo del sistema, ya viene dado de alta y no puede modificarse.



The screenshot shows the 'Lista de campos' (List of fields) on the left with 'Contabilizar' selected. The main area shows the 'Propiedades generales' (General properties) for the 'CAN_BE_BILLED' field, which is a 'Desplegable' (Dropdown) type. It is marked as 'Obligatorio' (Mandatory) and 'Rutina' (Routine). Below, the 'Propiedades asociadas al tipo Dropdown' (Properties associated with the Dropdown type) section shows the 'Nuevo valor' (New value) input with a search icon, and a list of values: 'yes', 'no', and 'toBill'. The 'Selecciona el valor por defecto' (Select the default value) dropdown is set to '— seleccionar —'. The 'Mostrar filtro' (Show filter) checkbox is checked. A 'Guardar' (Save) button is at the bottom right.

4.1 Añadir el campo “Contabilizar” en el Diseño de páginas

Para que el agente pueda vincular el ticket a un contrato, el campo “contabilizar” debe estar añadido a los tickets, y así, el mismo agente podrá marcar una de las tres opciones posibles de dicho campo.

Para ello, se accederá a **Administración / Service Desk / Diseño de Páginas**, y allí se debe seleccionar el campo y añadirlo a la “Cabecera” del ticket.

Cabecera

Contabilizar

– seleccion ▼



Categoría

– seleccion ▼



SubCategoría

– seleccion ▼



Cuando el agente proceda a gestionar el ticket, deberá rellenar forzosamente la casilla de “Contabilizar”, sino la aplicación se lo notificará como error.

Cuando el agente marca la opción “En contrato”, después de rellenar los campos del ticket y proceder a guardarlo, ServiceTonic le presentará los contratos vinculados con ese ID de cliente al que pertenece dicho ticket.

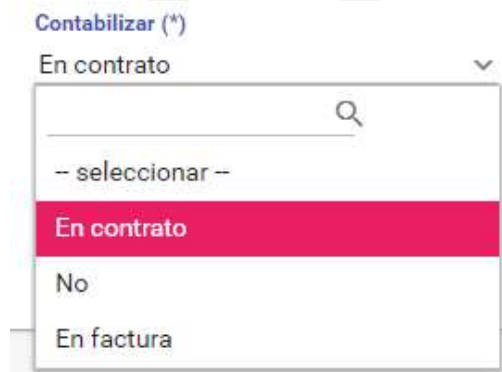


5. Puesta en marcha

Después de haber realizado la configuración de los contratos, el agente ya puede vincular los tickets al o a los contratos del cliente.

5.1 Edición del ticket


Lo primero que se debe indicar es si ese ticket pertenece a un contrato, si es facturable o si es un ticket independiente. Esta información se marcará en el campo “Contabilizar” que se ha añadido en la cabecera del ticket:



The image shows a dropdown menu titled "Contabilizar (*)". The menu is open, showing three options: "En contrato" (highlighted in pink), "No", and "En factura". There is a search icon in the top right corner of the dropdown.

Si el contrato es de tipo “Horas” es importante que, en “Nueva actuación” se indique el tiempo dedicado en la resolución del ticket para que estas se descuenten del total de horas contratadas.

En la pestaña de “Contacto” se cargarán los datos del contacto, incluyendo el ID del Cliente, de esta forma, este ticket queda vinculado con dicho cliente.



The image shows a form with several fields. The fields are: Mail (cristina.abril@serviceton.com), Nombre (Cristina), Apellido (Abril), Teléfono (123456789), Ult. mod. contacto (10/07/2019 09:43), Departamentos (Dpto RRHH), Ubicación (Barcelona), ID Cliente (B-12345678), Idioma (Español), Zona horaria (Madrid, Berlin, Paris, Rome, Stockh...), Formato de fecha (dd/MM/yyyy), and a checkbox for Autorizo el envío de comunicaciones comerciales (No).

Una vez los campos del ticket se han completado, se deben guardar, será entonces cuando ServiceTonic le solicitará el contrato al cual se debe vincular dicho ticket, ya que cada cliente puede tener más de un contrato vinculado.

Seleccionar Contrato

X

Tipo de CI
 Seleccionar todos

Búsqueda por ID, Título, Identificador y Referencia

Lista de contratos

Identificador	Título	Tipo de contrato 0 Filtros	Tickets consumidos	Max. tickets	% Tickets consumidos	Horas consumidas	Max. horas	% Horas consumidas	Importe gastado	Max. importe	% Importe gastado	Fin contrato
ST01	Mantenimiento ServiceTonic - Actualización aplicación	Horas			0	0	25	0			0	25/07/2019

< > 1 >

Ahora el ticket se ha guardado y se ha vinculado a un contrato.

5.2 Consulta de los contratos

Se accederá al contrato en cuestión y en la parte “Tickets del contrato” se podrán consultar los tickets ya cerrados, y los que todavía están en proceso.

Tickets del contrato

Contabilizados

☐

☒ Contabilizados

☐ No contabilizados

- **Contabilizado:** el ticket se encuentran en el estado con la casilla “Contabilizar en contrato” marcada
- **No contabilizado.** Tickets que están en estado diferente a los que tienen la casilla “Contabilizar en contrato” marcada.

Tickets del contrato

Contabilizados

Título de servicio	ID Entrada	Título	Mail	Estado	Resuelto por	Fec. creación	F. Ult. Modif.	Tiempo actuaciones	Precio total	
ServiceTonic	280	Petición configuración	cristina.abril@servicetonic.com	Cerrada	Cristina Abril	10/07/2019 09:43	10/07/2019 09:51	10h. 0min.	0	—
Total de tickets:						1		10h. 0min.	0	

Tickets del contrato

Contabilizados & No contabilizados



Título de servicio	ID Entrada	Título	Mail	Estado	Resuelto por	Fec. creación	F. Ult. Modif.	Tiempo actuaciones	Precio total	Contabilizado	
ServiceTonic	279	solicitud a servicetonic	cristina.abril@servicetonic.com	Abierta		08/07/2019 14:53	10/07/2019 09:43	3h. 0min.	0	No	—
ServiceTonic	280	Petición configuración	cristina.abril@servicetonic.com	Cerrada	Cristina Abril	10/07/2019 09:43	10/07/2019 09:51	10h. 0min.	0	Si	—
Total de tickets:						2		13h. 0min.	0		

Cuando ya hay tickets cerrados, es decir, tickets que se han tenido que contabilizar dentro del contrato, en los datos del contrato ya se indica el total de tickets, horas consumidas o Importe gastado, así como sus porcentajes:

Inicio contrato (*) 08/07/2019	Fin contrato (*) 25/07/2019	Tipo de contrato (*) Horas
Max. tickets	Tickets consumidos 1	% Tickets consumidos 0
Max. horas 25	Horas consumidas 10	% Horas consumidas 40
Max. importe	Importe gastado 0	% Importe gastado 0

Esto permite que el agente sea consciente del total de tiempo, tickets o importes que todavía puede consumir el cliente.

También es posible desvincular un ticket de un contrato desde la opción “Desvincular ticket del contrato”

Tiempo actuaciones	Precio total	Contabilizado	
3h. 0min.	0	Si	
2h. 0min.	0	No	
5h. 0min.	0		

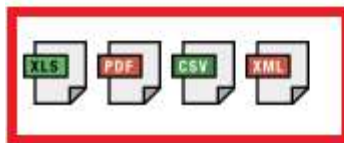
Además, a partir de la versión 8.3092, es posible exportar los datos de los tickets vinculados a ese contrato en diferentes formatos: XLS, PDF, CSV y XML.

Esta exportación se puede hacer desde los iconos situados al final de la página:

Tickets del contrato

Contabilizados & No contabilizados ▾

Título de servicio	ID Entrada
Customer Service	10783
Customer Service	10784



Se pueden exportar, o bien todos los tickets, únicamente los contabilizados o únicamente los no contabilizados, según sea la necesidad del agente.

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K
	Título de servicio	ID Entrada	Título	Mail	Estado	Resuelto por	Fec. creación	F. Ult. Modif.	Tiempo actuaciones	Precio total	Contabilizado
1											
2	Customer Service	10783	Actualización de versión	jose@transportesma.com	Cerrada	Cristina Abril	18/09/19 08:47	18/09/19 08:50	4h. 0min.	360	Si
3	Customer Service	10784	Cambio Server	jose@transportesma.com	Abierta		18/09/19 08:50	18/09/19 08:53	2h. 0min.	180	No
4											

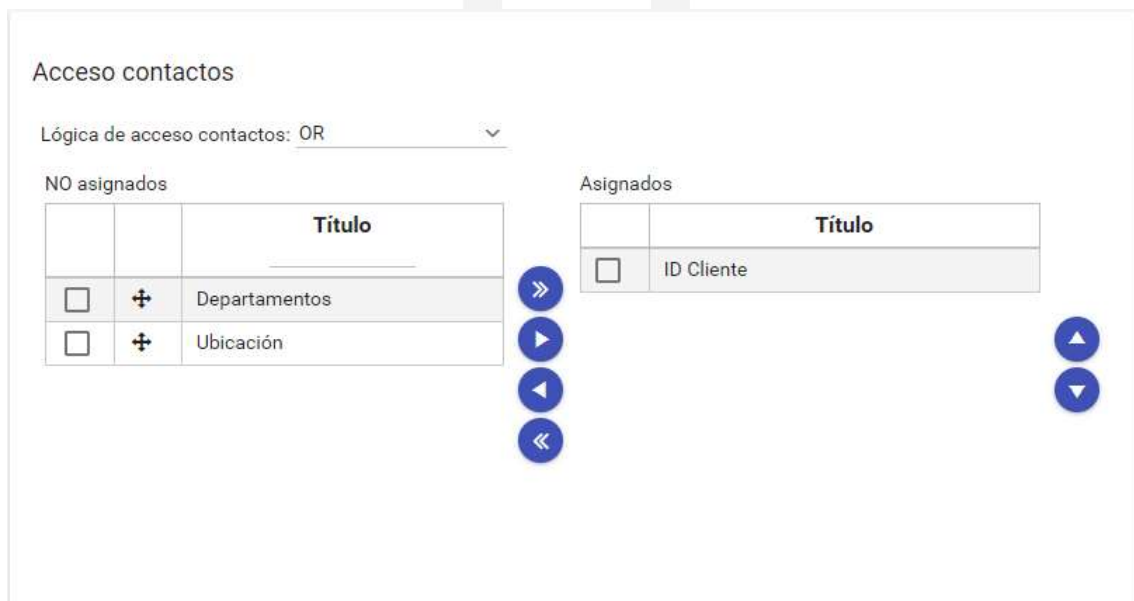
5.3 Consulta de los contratos desde el portal del usuario

El usuario puede consultar el estado de sus contratos y visualizar qué tickets están asociados a los mismos. Esto le permite saber cuánto le queda por gastar de sus contratos, tanto en horas, como en tickets o como en importe.

Para ello, se deben configurar los siguientes pasos.

5.3.1 Acceso a los contactos

En primer lugar, el administrador debe indicar en los CI quien tiene acceso al contrato. Para ello, se accederá a **Administración / CMDB / Administración CMDB** y en “Acceso contactos”, se añadirá el campo “ID Cliente”



Acceso contactos

Lógica de acceso contactos: OR

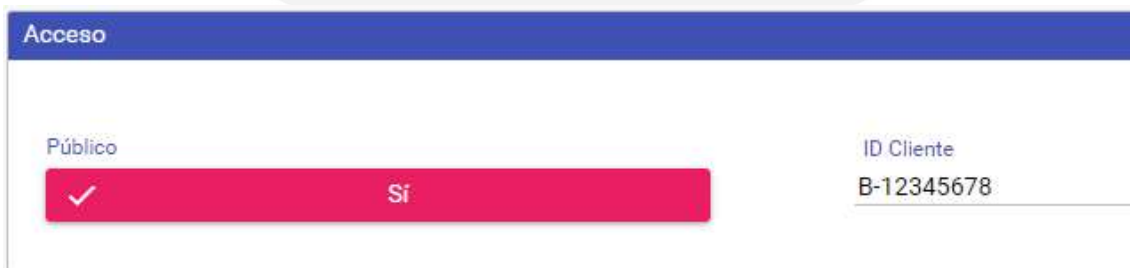
NO asignados

		Título
<input type="checkbox"/>	+	Departamentos
<input type="checkbox"/>	+	Ubicación

Asignados

	Título
<input type="checkbox"/>	ID Cliente

Y en cada CI, se debe vincular el código de cliente a ese contrato.



Acceso

Público

✓ Sí

ID Cliente

B-12345678

5.3.2 Crear una vista para el portal de usuario

A continuación, se debe crear la vista para que el usuario, pueda acceder a su o sus contratos des del portal.

Datos de la vista

Título: Mis contratos Lógica: AND Tipo: Compartida

Campos Roles Criterios Reglas de negocio

Campos a mostrar en la vista

No asignados

	Título
<input type="checkbox"/>	% Horas consumidas
<input type="checkbox"/>	% Importe gastado
<input type="checkbox"/>	% Tickets consumidos
<input type="checkbox"/>	Activo en STNDT
<input type="checkbox"/>	Campo test
<input type="checkbox"/>	Coste
<input type="checkbox"/>	CPU

Asignados

	Título
<input type="checkbox"/>	Título
<input type="checkbox"/>	Fec. creación
<input type="checkbox"/>	Fin contrato
<input type="checkbox"/>	Horas consumidas
<input type="checkbox"/>	Inicio contrato
<input type="checkbox"/>	Max. horas
<input type="checkbox"/>	Estado

Ordenada por

	Título	Dirección
No records found.		

Guardar

En esta vista, se añadirán y se ordenarán los campos según los requerimientos del administrador.

- **Roles:** añadir el rol de CLIENT para darle acceso a la vista.
- **Criterios:** se definirán los criterios que debe cumplir la vista para que se muestren esos contratos en la vista del portal del usuario.

Escoger criterio ✕

Campo: Tipo CI ▼

Filtro a aplicar: está en ▼

Valores:

- PC
- Server
- Laptop
- Printer
- Monitor
- Software
- Switch
- Router
- VoIP
- Unknown
- Tablet
- Movil
- Coche empresa
- Salas
- Contract

✕ Cancelar
✓ Aceptar

El campo será “Tipo de CI”, el filtro a aplicar será “está en” y los valores “Contract”.

5.3.3 Añadir la vista en el portal de usuario

En **Administración / Servicio / Portal de usuario**, en Ingredientes, se añadirá la vista creada en el paso anterior.

Ingredientes

- Base de datos del conocimiento
- Mis tickets
- Documentos
- Enlaces
- Base de datos del conocimiento
- Tickets globales
- POSIBILIDADES DEL PORTAL DE USUARIO

Propiedades generales

Título: Mis tickets / Contratos Fecha de creación: 16/07/2019 12:37 Creado por: Cristina Abril Tipo: ITEM ▼

Traducible: ☒ Activo: ☒ Mostrar en movilidad para agentes al resolver el ticket: ☒

Traducciones **Vistas** Estados Acceso contactos


Módulo: CMDB ▼

Vistas no asignadas




Vista
<input checked="" type="checkbox"/> Mis contratos
<input type="checkbox"/> QR's

Vistas asignadas

Vista	Número de items	Módulo
<input type="checkbox"/> Todos mis tickets	10 ▼	SDESK
<input type="checkbox"/> Todos mis tickets activos	10 ▼	SDESK

 **Guardar**

Vistas asignadas

	Vista	Número de items	Módulo
<input type="checkbox"/>	Todos mis tickets	10 	SDESK
<input type="checkbox"/>	Todos mis tickets activos	10 	SDESK
<input type="checkbox"/>	Mis contratos	10 	CMDB



5.3.4 Acceso a los contratos des del portal de usuario

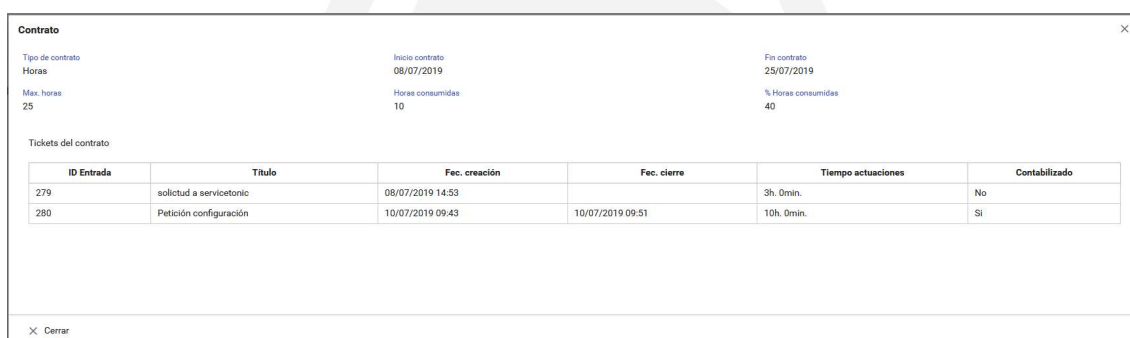
Ahora el usuario ya puede acceder a la consulta de sus contratos a través del portal de usuario.

Para acceder a ellos, debe ir a las vistas que tenga configuradas y seleccionar la que se ha creado para que pueda ver el o los contratos vinculados.



The screenshot shows a web interface titled 'Mis tickets'. At the top right, there is a dropdown menu labeled 'Mis contratos' with a downward arrow. Below this is a table with the following columns: Título, Fec. creación, Fin contrato, Horas consumidas, Inicio contrato, Max. horas, Estado, and ID. The table contains one row with the title 'Mantenimiento ServiceTonic - Actualización aplicación', creation date '08/07/2019 14:46', end date '25/07/2019', hours consumed '10', start date '08/07/2019', max hours '25', status 'Activo', and ID '28'. Below the table are three small icons and a 'Ver más...' button.

Mis tickets							
Mis contratos							
Título	Fec. creación	Fin contrato	Horas consumidas	Inicio contrato	Max. horas	Estado	ID
Mantenimiento ServiceTonic - Actualización aplicación	08/07/2019 14:46	25/07/2019	10	08/07/2019	25	Activo	28



The screenshot shows a modal window titled 'Contrato'. It displays contract details in a grid-like format. The details include: Tipo de contrato, Horas, Max. horas, Inicio contrato, Fin contrato, Horas consumidas, and % Horas consumidas. Below this is a section titled 'Tickets del contrato' which contains a table with columns: ID Entrada, Título, Fec. creación, Fec. cierre, Tiempo actuaciones, and Contabilizado. The table has two rows of data.

Tipo de contrato		Inicio contrato	Fin contrato
Horas		08/07/2019	25/07/2019
Max. horas		Horas consumidas	% Horas consumidas
25		10	40

Tickets del contrato					
ID Entrada	Título	Fec. creación	Fec. cierre	Tiempo actuaciones	Contabilizado
279	solicitud a servicetonic	08/07/2019 14:53		3h. 0min.	No
280	Peticion configuración	10/07/2019 09:43	10/07/2019 09:51	10h. 0min.	Si

Para ello, el administrador debe haber creado una vista que le permitan al usuario, acceder a ese tipo de CI.